

فن التفاوض وخدمة العملاء

أخلاقيات التفاوض

المحاضرة الثامنة

MKT421

Prepared by
Dr. Okba Alsabbagh

تمهيد

تُعد أخلاقيات التفاوض من الموضوعات الأساسية في مجال إدارة الأعمال والعلاقات المهنية، حيث تمثل الإطار القيمي الذي يوجّه سلوك المفاوضين أثناء عملية التفاوض. فالتفاوض لا يقتصر على تبادل العروض والمطالب فقط، بل يتضمن مجموعة من القرارات والسلوكيات التي قد يكون لها بعد أخلاقي واضح. لذلك فإن فهم الحدود الفاصلة بين السلوك الأخلاقي وغير الأخلاقي يساعد المفاوضين على تحقيق أهدافهم بطريقة مسؤولة ومستدامة. كما أن الالتزام بالمعايير الأخلاقية يساهم في بناء الثقة وتعزيز العلاقات المهنية طويلة الأمد بين الأطراف المختلفة. وتزداد أهمية هذا الموضوع في البيئات التنظيمية المعاصرة التي تعتمد بشكل كبير على الشراكات والتعاون.

الأهداف

بنهاية هذه المحاضرة، سيكون الطالب قادراً على:

- توضيح مفهوم السلوك الأخلاقي وغير الأخلاقي في التفاوض والتميز بين ممارساتهما المختلفة.
- تحليل المعايير الأخلاقية المستخدمة في تقييم السلوك التفاوضي مثل معيار النتائج والقواعد والعدالة والمسؤولية الاجتماعية.
- تفسير مفاهيم الخداع والتلاعب والتبرير الأخلاقي في التفاوض وبيان آثارها في العلاقات التفاوضية.
- تحليل المعضلات الأخلاقية التي قد تواجه المفاوضين واقتراح أساليب مناسبة للتعامل معها.
- إدراك أهمية بناء الثقة والمحافظة عليها كعنصر أساسي في نجاح العملية التفاوضية وتحقيق اتفاقات مستدامة.

01

المحور الأول السلوك الأخلاقي وغير الأخلاقي في التفاوض



يُعد السلوك التفاوضي أحد العوامل الأساسية التي تؤثر في نجاح أو فشل عملية التفاوض، إذ لا تتحدد نتائج التفاوض فقط بقدرة المفاوض على تحقيق مصالحه، بل أيضاً بالأساليب التي يستخدمها أثناء التفاعل مع الطرف الآخر. وفي هذا السياق يبرز البعد الأخلاقي بوصفه إطاراً يحدد ما هو مقبول أو غير مقبول من الممارسات التفاوضية. فبعض المفاوضين يعتمدون على الصدق والشفافية لبناء علاقات طويلة الأمد، بينما قد يلجأ آخرون إلى أساليب غير أخلاقية مثل الخداع أو التضليل لتحقيق مكاسب سريعة. لذلك يركز هذا المحور على توضيح مفهوم السلوك الأخلاقي وغير الأخلاقي في التفاوض وتحليل تأثير كل منهما في طبيعة العلاقات التفاوضية ونتائجها.



01

مقدمة تحليلية

مفهوم السلوك الأخلاقي في التفاوض

يشير السلوك الأخلاقي في التفاوض إلى مجموعة الممارسات التي يلتزم فيها المفاوض بالصدق والشفافية والاحترام المتبادل أثناء

عملية التفاوض. ويقوم هذا السلوك على مبادئ أساسية مثل الأمانة في عرض المعلومات، والوفاء بالوعود، وتجنب التضليل المتعمد

للطرف الآخر. فالتفاوض الأخلاقي لا يهدف فقط إلى تحقيق المكاسب، بل يسعى أيضاً إلى بناء علاقات مهنية قائمة على الثقة

والاستدامة.



وتؤكد الدراسات في علم التفاوض أن السلوك الأخلاقي يسهم في خلق بيئة تفاوضية أكثر تعاوناً واستقراراً. لذلك يُعد احترام الطرف الآخر والالتزام بالمعايير المهنية جزءاً أساسياً من نجاح العملية التفاوضية. كما أن التفاوض الأخلاقي يركز على تحقيق حلول

عادلة ومقبولة للطرفين، وليس على استغلال نقاط ضعف الطرف الآخر.



مثال: عندما تقوم شركة بالتفاوض مع موردٍ ما وتعرض بشكل صادق قدراتها المالية واحتياجاتها

الفعلية دون إخفاء معلومات مؤثرة في الاتفاق، فإنها تمارس سلوكاً تفاوضياً أخلاقياً يعزز الثقة ويزيد فرص التعاون المستقبلي.

مظاهر السلوك غير الأخلاقي في التفاوض

السلوك غير الأخلاقي في التفاوض يشير إلى استخدام أساليب تهدف إلى تحقيق مكاسب على حساب النزاهة والشفافية. ويشمل ذلك تقديم معلومات مضللة، أو إخفاء حقائق مهمة، أو استخدام الخداع المتعمد للتأثير في قرارات الطرف الآخر. وغالباً ما يلجأ بعض المفاوضين إلى هذه الأساليب عندما يركزون بشكل مفرط على تحقيق مكاسب قصيرة المدى دون الاهتمام بالعلاقات طويلة الأمد.



فيما يأتي رابط فيديو يوضح السلوك غير الأخلاقي في التفاوض: [اضغط هنا للدخول](#).

كما أن انتشار السلوك غير الأخلاقي يخلق بيئة تفاوضية تتسم بالشك وعدم اليقين. لذلك تحذر الأدبيات العلمية في مجال التفاوض من الاعتماد على هذه الأساليب، لأنها قد تؤدي إلى أضرار قانونية أو سمعة سلبية للمفاوض أو المؤسسة التي يمثلها. وبمرور

الوقت قد يفقد المفاوض مصداقيته إذا اكتشف الطرف الآخر ممارساته غير الأخلاقية.

مثال: إذا قام مفاوض بإعطاء معلومات خاطئة حول وجود عروض أخرى وهمية بهدف الضغط على

الطرف المقابل لخفض السعر بسرعة، فإن هذا يعد شكلاً من أشكال السلوك غير الأخلاقي في التفاوض.



تأثير السلوك الأخلاقي على نتائج التفاوض

يؤثر السلوك الأخلاقي بشكل كبير في طبيعة ونتائج العملية التفاوضية. فالمفاوض الذي يلتزم بالقيم الأخلاقية غالباً ما ينجح في بناء

علاقات تعاون طويلة الأمد مع الأطراف الأخرى. كما أن السلوك الأخلاقي يعزز الثقة المتبادلة، وهو عنصر أساسي في إنجاح

المفاوضات المعقدة التي تتطلب تبادل معلومات حساسة.

وتشير البحوث في إدارة الأعمال إلى أن المفاوضات التي تقوم على الشفافية والاحترام غالباً ما

تؤدي إلى حلول أكثر استقراراً ورضاً للطرفين.



وفي المقابل فإن استخدام الأساليب غير الأخلاقية قد يحقق مكاسب مؤقتة لكنه يهدد استمرارية العلاقة التفاوضية. كذلك فإن المؤسسات التي تشجع السلوك الأخلاقي في التفاوض تحافظ على سمعتها المهنية وتزيد من فرص التعاون مع شركاء جدد. لذلك

يُعد الالتزام بالأخلاقيات أحد عوامل النجاح الاستراتيجي في التفاوض



مثال: عندما تتفاوض جامعة مع شركة تقنية لتزويدها ببرمجيات تعليمية وتعرض احتياجاتها

وميزانيتها بوضوح، فإن هذا الأسلوب الأخلاقي يسهل الوصول إلى اتفاق مناسب ويؤسس لشراكة طويلة الأمد.

التوازن بين تحقيق المصالح والالتزام بالأخلاق رابعاً

يمثل التفاوض عملية تهدف في الأساس إلى تحقيق المصالح، إلا أن تحقيق هذه المصالح يجب أن يتم ضمن إطار أخلاقي واضح. فالمفاوض الناجح لا يعتمد على الخداع أو الاستغلال، بل يستخدم مهارات التواصل والتحليل للوصول إلى اتفاق يحقق قيمة للطرفين. ويتطلب هذا التوازن قدرة على التمييز بين الاستراتيجيات التفاوضية المشروعة وبين الممارسات التي تتجاوز الحدود الأخلاقية.



كما أن الالتزام بالأخلاق لا يعني التنازل عن المصالح، بل يعني تحقيقها بطرق عادلة ومهنية.

كما أن المؤسسات الحديثة تضع مدونات سلوك أخلاقي توجه مفاوضاتها أثناء التعامل مع الشركاء والعملاء. لذلك فإن التوازن بين المصالح والقيم الأخلاقية يمثل عنصراً أساسياً في التفاوض الفعال. ويساعد هذا التوازن في بناء بيئة تفاوضية قائمة على الاحترام والمسؤولية المهنية.



مثال: عندما يتفاوض مدير مشروع مع مورد لتخفيض السعر، فإنه قد يستخدم بيانات السوق والمنافسة كحجة تفاوضية، لكنه يتجنب تقديم معلومات غير صحيحة أو ممارسة ضغوط غير عادلة، وبذلك يحقق مصلحته مع الحفاظ على السلوك الأخلاقي.

02

المحور الثاني المعايير الأخلاقية لتقييم السلوك التفاوضي



تتطلب دراسة أخلاقيات التفاوض وجود معايير واضحة يمكن من خلالها تقييم السلوكيات التي يمارسها المفاوضون أثناء العملية التفاوضية. فالحكم على السلوك التفاوضي لا يعتمد فقط على تحقيق النتائج، بل يتأثر أيضاً بالوسائل المستخدمة والقيم التي تحكم التفاعل بين الأطراف. لذلك طوّر الباحثون في مجال أخلاقيات الأعمال مجموعة من المعايير التي تساعد على تحليل السلوك التفاوضي وتحديد مدى التزامه بالمبادئ الأخلاقية.

02

مقدمة تحليلية



مقياس النتائج في تقييم السلوك التفاوضي

يعد مقياس النتائج أو المنفعة من المعايير المهمة المستخدمة في تقييم السلوك الأخلاقي في التفاوض. ويعتمد هذا المقياس على فكرة

أن الحكم على السلوك يتم من خلال نتائجه وتأثيره في الأطراف المعنية. فإذا أدى السلوك التفاوضي إلى تحقيق منفعة عامة أو نتائج

إيجابية للطرفين، فقد يُنظر إليه على أنه سلوك مقبول أو أخلاقي. ويرتبط هذا المقياس بفكرة تحقيق أكبر قدر من الفائدة مع تقليل



الأضرار المحتملة. ومع ذلك فإن الاعتماد على النتائج وحدها قد يكون محدوداً،

لأن بعض الأساليب قد تحقق نتائج جيدة لكنها تعتمد على وسائل غير أخلاقية.

لذلك يوصي الباحثون في مجال التفاوض بضرورة موازنة تقييم النتائج مع النظر في الوسائل المستخدمة للوصول إليها. كما أن

التركيز المفرط على النتائج قد يدفع بعض المفاوضين إلى تجاهل المبادئ الأخلاقية لتحقيق مكاسب سريعة. ولهذا السبب يجب

النظر إلى النتائج ضمن إطار أخلاقي أشمل يأخذ بعين الاعتبار العدالة والشفافية.

مثال: إذا استخدم مفاوض معلومات دقيقة وتحليلاً موضوعياً للسوق للوصول إلى اتفاق يحقق

فائدة للطرفين، فإن النتائج الإيجابية هنا تعكس سلوكاً تفاوضياً مقبولاً وفق معيار المنفعة.



معيار القواعد والواجبات الأخلاقية

يركز معيار القواعد الأخلاقية على تقييم السلوك التفاوضي من خلال مدى التزام المفاوض بالمبادئ والقواعد المهنية المتعارف

عليها. ويعتمد هذا المعيار على فكرة أن بعض الأفعال تعد صحيحة أو خاطئة بغض النظر عن نتائجها. وتشمل هذه القواعد الصدق

في تقديم المعلومات، والوفاء بالوعود، واحترام الاتفاقات المبرمة بين الأطراف.



كما أنه يشدد على أهمية الالتزام بالمعايير المهنية التي تحكم العلاقات بين الأفراد والمؤسسات.

ويساعد هذا النهج في حماية الثقة المتبادلة بين الأطراف التفاوضية. فحين يلتزم المفاوض بالقواعد الأخلاقية، يصبح سلوكه أكثر مصداقية واستقراراً. ولهذا فإن العديد من المؤسسات تضع مدونات أخلاقية لتنظيم سلوك موظفيها أثناء التفاوض.



مثال: عندما يلتزم مدير شركة بعدم تقديم معلومات مضللة حول قدرات شركته أثناء التفاوض مع

شريك تجاري، فإنه يطبق معيار القواعد الأخلاقية حتى لو كان بإمكانه تحقيق مكاسب

أكبر عبر التضليل.

معيار العدالة والإنصاف

يعد معيار العدالة من المعايير الأساسية التي تُستخدم لتقييم السلوك الأخلاقي في التفاوض. ويركز هذا المعيار على مدى تحقيق التوازن والإنصاف بين مصالح الأطراف المختلفة. فالسلوك التفاوضي الأخلاقي يجب أن يراعي حقوق جميع الأطراف، وألا يعتمد على استغلال ضعف أحدهم لتحقيق مكاسب غير عادلة. كما أن العدالة في التفاوض تعني توزيع المنافع بطريقة مقبولة ومعقولة للطرفين.



ويساعد الالتزام بهذا المعيار في تعزيز الشعور بالرضا لدى الأطراف بعد التوصل إلى الاتفاق.

فالاتفاقات التي تقوم على العدالة تكون أكثر استقراراً واستمرارية. كما أن الإحساس بالإنصاف يقلل من احتمالية نشوء النزاعات المستقبلية. لذلك يُعد تحقيق التوازن في المصالح أحد الأهداف المهمة للتفاوض الأخلاقي. ويعزز هذا النهج العلاقات المهنية ويزيد

من فرص التعاون المستقبلي.



مثال: عندما تتفاوض مؤسسة تعليمية مع شركة لتزويدها بخدمات تدريبية، ويتم الاتفاق على سعر

مناسب يحقق الربح للشركة وفي الوقت نفسه يتوافق مع ميزانية المؤسسة، فإن هذا الاتفاق يعكس مبدأ العدالة في التفاوض.

رابعاً معيار المسؤولية الاجتماعية في التفاوض

لا يقتصر تقييم السلوك الأخلاقي في التفاوض على مصالح الأطراف المباشرة فقط، بل يمتد أيضاً إلى تأثير هذا السلوك في المجتمع والبيئة المحيطة. ويعرف هذا المعيار بمعيار المسؤولية الاجتماعية، حيث يتم النظر إلى التفاوض باعتباره نشاطاً يمكن أن يؤثر في أطراف غير مشاركة بشكل مباشر. ولذلك ينبغي على المفاوضين مراعاة الآثار الاجتماعية والاقتصادية لقراراتهم التفاوضية.



فيما يأتي فيديو يوضح المسؤولية الاجتماعية للشركات: [اضغط هنا للدخول](#).

ويشمل ذلك احترام القوانين، وحماية البيئة، وضمان العدالة في التعامل مع الموردين والموظفين. ويساعد هذا النهج في تعزيز

سمعة المؤسسة وبناء علاقات مستدامة مع المجتمع. كما أنه يعكس مستوى عالياً من الوعي الأخلاقي لدى المفاوضين. لذلك فإن

المسؤولية الاجتماعية تعد جزءاً مهماً من تقييم السلوك التفاوضي المعاصر.



مثال: عندما تتفاوض شركة صناعية مع مورد للمواد الخام وتحرص على اختيار مورد يلتزم

بالمعايير البيئية وعدم الإضرار بالبيئة، فإنها تطبق مبدأ المسؤولية الاجتماعية في عملية التفاوض.

03

المحور الثالث الخداع والتلاعب والتبرير الأخلاقي في التفاوض



يمثل الخداع والتلاعب من القضايا الجدلية في مجال التفاوض، حيث يثيران تساؤلات مهمة حول الحدود الفاصلة بين الاستراتيجيات التفاوضية المشروعة والممارسات غير الأخلاقية. ففي بعض الحالات قد يلجأ المفاوضون إلى استخدام أساليب تأثير مختلفة بهدف تحسين موقعهم التفاوضي أو تحقيق مكاسب أكبر. إلا أن هذه الممارسات قد تؤدي إلى تقويض الثقة وإضعاف العلاقات المهنية بين الأطراف إذا تجاوزت الحدود الأخلاقية.

03

مقدمة تحليلية



مفهوم الخداع في التفاوض

يشير الخداع في التفاوض إلى استخدام معلومات غير صحيحة أو مضللة بهدف التأثير في قرارات الطرف الآخر وتحقيق مكاسب تفاوضية. ويعد الخداع من الأساليب التي قد يلجأ إليها بعض المفاوضين عندما يسعون إلى تحسين موقعهم التفاوضي أو إخفاء نقاط ضعفهم. ويتخذ الخداع أشكالاً متعددة، مثل المبالغة في تقدير البدائل المتاحة، أو التقليل من قيمة الموارد التي يمتلكها المفاوض.



وعلى الرغم من أن بعض المفاوضين يعتقدون أن الخداع يمثل جزءاً من الاستراتيجية التفاوضية، إلا أن استخدامه قد يؤدي إلى تقويض الثقة بين الأطراف.

كما أن اكتشاف الخداع قد يؤدي إلى انهيار المفاوضات أو تدهور العلاقة المهنية بين المتفاوضين. لذلك ينظر العديد من الباحثين إلى الخداع بوصفه ممارسة خطيرة قد تحقق مكاسب قصيرة المدى لكنها تحمل آثاراً سلبية على المدى الطويل. ولهذا يوصى بالاعتماد



على استراتيجيات تفاوضية تقوم على الشفافية والتحليل الموضوعي للمصالح بدلاً من التضليل.

مثال: قد يدّعي أحد المتفاوضين أثناء التفاوض على عقد توريد أن لديه عروضاً أفضل من شركات

أخرى، رغم أن هذا الادعاء غير صحيح، وذلك بهدف الضغط على الطرف الآخر لتقديم تنازلات أكبر.

التلاعب كاستراتيجية تفاوضية غير أخلاقية

ثانياً

يختلف التلاعب عن الخداع في أنه يعتمد على التأثير النفسي أو السلوكي في الطرف الآخر بدلاً من تقديم معلومات غير صحيحة بشكل مباشر. ويهدف التلاعب إلى توجيه تفكير الطرف المقابل بطريقة تخدم مصالح المفاوض دون أن يكون هذا التأثير واضحاً أو



معلنًا. وقد يأخذ التلاعب أشكالاً مختلفة مثل المبالغة في إظهار الغضب، أو استخدام الضغط الزمني

فيما يأتي فيديو قصير يوضح كيف يحدث التلاعب في التفاوض: [اضغط هنا للدخول](#).

كما أن التلاعب قد يؤدي إلى شعور الطرف المقابل بعدم الارتياح أو الاستغلال، مما يؤثر في جودة العلاقة التفاوضية. ولذلك ينصح الخبراء في التفاوض باستخدام الأساليب التي تقوم على الإقناع المنطقي والحوار المفتوح بدلاً من التأثير النفسي غير المباشر.

مثال: قد يقوم مفاوض بتحديد موعد نهائي قصير جداً لإجبار الطرف الآخر على اتخاذ قرار سريع

دون دراسة كافية للعرض، وهو أسلوب قد يُعد شكلاً من أشكال التلاعب بالضغط الزمني.



التبرير الأخلاقي للسلوك غير الأخلاقي

يلجأ بعض المفاوضين إلى تبرير ممارساتهم غير الأخلاقية من خلال مجموعة من المبررات التي تجعل هذه الممارسات تبدو

مقبولة في نظرهم. ويعرف هذا السلوك بالتبرير الأخلاقي، حيث يحاول الفرد إقناع نفسه بأن ما يقوم به ضروري أو مبرر في

سياق التفاوض. ومن بين هذه التبريرات الاعتقاد بأن الطرف الآخر قد يستخدم الأساليب نفسها، أو أن الهدف من التفاوض يبرر



الوسيلة المستخدمة. كما قد يرى بعض المفاوضين أن الضغوط التنظيمية

أو التنافس الشديد في السوق يدفعهم إلى استخدام أساليب غير أخلاقية.

وإن الاعتماد المستمر على التبرير الأخلاقي قد يؤدي إلى تآكل المعايير المهنية داخل المؤسسات. ولذلك تؤكد الدراسات في مجال أخلاقيات الأعمال على أهمية تعزيز الوعي الأخلاقي لدى المفاوضين. ويساعد التدريب على أخلاقيات التفاوض في الحد من استخدام هذه المبررات وتشجيع السلوك المسؤول.



مثال: قد يبرر أحد المفاوضين تقديم معلومات مضللة خلال التفاوض بحجة أن المنافسين يفعلون الشيء نفسه، وأنه مضطر لاستخدام الأسلوب ذاته للحفاظ على مصالح شركته.

04

المحور الرابع إدارة المعضلات الأخلاقية وبناء الثقة في التفاوض



تُعد المعضلات الأخلاقية من التحديات المهمة التي قد يواجهها المفاوض أثناء سعيه لتحقيق مصالحه أو مصالح المؤسسة التي يمثلها. ففي كثير من المواقف التفاوضية يتعين على المفاوض اتخاذ قرارات معقدة تتطلب الموازنة بين تحقيق الأهداف والمحافظة على القيم الأخلاقية والمهنية. وتبرز أهمية هذه القضية لأن القرارات غير الأخلاقية قد تؤدي إلى فقدان الثقة وتضر بسمعة الأفراد والمؤسسات على المدى الطويل.

04

مقدمة تحليلية



مفهوم المعضلات الأخلاقية في التفاوض

تشير المعضلات الأخلاقية في التفاوض إلى المواقف التي يجد فيها المفاوض نفسه أمام خيارين أو أكثر، وكل خيار منها يحمل نتائج

أخلاقية مختلفة أو متعارضة. وغالباً ما تظهر هذه المعضلات عندما يتعارض تحقيق المصلحة الشخصية أو التنظيمية مع الالتزام

بالقيم الأخلاقية مثل الصدق أو الشفافية. ففي بعض الحالات قد يواجه المفاوض ضغوطاً لتحقيق نتائج سريعة أو مكاسب أكبر، مما

قد يدفعه إلى التفكير في استخدام أساليب غير أخلاقية. وتكمن صعوبة هذه المواقف

في أن القرار المتخذ قد يؤثر في سمعة المفاوض أو المؤسسة التي يمثلها.



وإن التفكير في النتائج طويلة المدى يساعد المفاوض على اتخاذ قرارات أكثر مسؤولية. ويعد الالتزام بالمبادئ المهنية واحترام

الطرف الآخر من الأسس المهمة للتعامل مع هذه المواقف. ولهذا ينصح الخبراء بتقييم القرارات التفاوضية ليس فقط من حيث الربح،



بل أيضاً من حيث تأثيرها الأخلاقي.

مثال: قد يكتشف مفاوض أثناء التفاوض معلومات حساسة عن الطرف الآخر لم يحصل عليها بطريقة مباشرة، وهنا يواجه معضلة

أخلاقية حول ما إذا كان يجب استخدام هذه المعلومات لتحقيق مكسب تفاوضي أم تجاهلها احتراماً للمعايير المهنية.

بناء الثقة والمحافظة عليها أثناء التفاوض

يتطلب بناء الثقة في التفاوض مجموعة من السلوكيات والممارسات التي تعكس الالتزام بالقيم الأخلاقية. ومن أهم هذه الممارسات الصدق في عرض المعلومات، والوضوح في النوايا، واحترام مصالح الطرف الآخر. كما أن التواصل الفعال والاستماع الجيد يساعدان في تعزيز التفاهم بين الأطراف. ويعد الوفاء بالوعود والالتزام بالاتفاقات من العوامل الأساسية التي تدعم الثقة المتبادلة.



اليكم رابط فيديو يوضح طرق بناء الثقة في التفاوض: [اضغط هنا للدخول](#).

وينبغي على المفاوضين الاهتمام بسلوكهم المهني في جميع مراحل التفاوض. كما أن تبني نهج قائم على التعاون بدلاً من الصراع يسهم في تعزيز العلاقات طويلة الأمد. وبذلك تصبح الثقة عاملاً أساسياً في تحقيق اتفاقات ناجحة ومستدامة.



مثال: عندما يوضح مفاوض للطرف الآخر حدود ميزانيته الحقيقية ويبحث معه

عن حلول مناسبة للطرفين بدلاً من إخفاء المعلومات، فإنه يسهم في بناء علاقة قائمة

على الثقة والاحترام المتبادل.

خاتمة

يتضح من خلال هذه المحاضرة أن أخلاقيات التفاوض تمثل عنصراً أساسياً في نجاح العلاقات المهنية والمؤسسية. فالسلوك الأخلاقي لا يقتصر على الالتزام بالقواعد فقط، بل يشمل أيضاً احترام مصالح الأطراف المختلفة والسعي إلى تحقيق اتفاقات عادلة ومستدامة. كما أن استخدام أساليب مثل الخداع أو التلاعب قد يحقق مكاسب قصيرة المدى، لكنه غالباً ما يؤدي إلى تآكل الثقة وتدهور العلاقات التفاوضية. لذلك فإن المفاوض الناجح هو الذي يستطيع تحقيق التوازن بين السعي لتحقيق المصالح والالتزام بالمبادئ الأخلاقية. ويسهم هذا التوازن في تعزيز سمعة الأفراد والمؤسسات وبناء شراكات طويلة الأمد. ومن هنا تصبح أخلاقيات التفاوض أساساً مهماً لتطوير ممارسات تفاوضية مسؤولة وفعالة في مختلف المجالات.

إلى اللقاء في المحاضرة التالية



التفاوض الإلكتروني وخدمة
العملاء الرقمية وتطبيقات الذكاء
الاصطناعي

شكراً لحسن إصغائكم